



BackOfficer[®]
regelt het gewoon

Dagelijks werkwijze

WHITEPAPER

Dagelijkse werkwijzen

BackOfficer heeft een maximaal transparante dienstverlening voor haar uitzenders. Ook streven we naar een zeer kwalitatieve dienstverlening en goed lopende processen. Om dit alles goed te kunnen borgen heeft BackOfficer een aantal aandachtspunten samengesteld over verschillende onderwerpen. Uiteraard blijft BackOfficer flexibel en meedenkend. Graag willen we fijn en veilig samenwerken en vooral samen groeien!

A. We gaan starten

1. Kick-off training
2. Jouw BackOfficer team
3. Communicatie
4. E-uur software
5. Wekelijkse cyclus
6. Jouw kostprijs & verkoopprijs

B. Medewerkers & inleners

1. Creditcheck inlener
2. Onboarding inlener & uitzendkracht
3. Aanmelden nieuwe inlener & uitzendkracht
4. Uitvraag inlenersbeloning
5. CAOloon.com
6. Proforma aanvragen
7. Arbeidscontract met uitzendbeding
8. ET regeling

C. Uren & verloning

1. Aanleveren uren
2. Bewijslast uren
3. Voorschotten
4. Doorgeven wijzigingen
5. Ziekmelding
6. Doorbetaling bij ziekte
7. Doorbetaling bij feestdagen
8. Inhouden boetes en bekeuringen
9. Scholingsfonds

D. Facturatie & analyse

1. Marge overzichten
2. Managementrapportages
3. Debiteurenbeheer
4. Evaluatie

A. We gaan starten

1. Kick-off training

We hebben besloten te gaan samenwerken. De prijs is afgestemd. De samenwerkingsovereenkomst, verwerkersovereenkomst en Algemene Voorwaarden zijn digitaal ondertekent. Ook is de software demo reeds gegeven. Vervolgens plannen we een afspraak in en noemen dit de kick-off training. Hier maak je kennis met jouw HR specialist en nemen we gedurende 2-4 uur alle zaken door die dagelijks in onze samenwerking aan bod komen. Na deze training kun je meteen aan de slag en wij ook!

2. Jouw BackOfficer team

Bij BackOfficer krijg je een eigen team ter beschikking. Dit team staat 24/7 aan jou ter beschikking en bestaat uit de accountmanager, de HR specialist en medewerkers van het service team. Op deze manier wordt je altijd snel en goed geholpen. Het meest zul je samenwerken met de HR specialist waar je wekelijks de nodige zaken mee afstemt. De HR specialist neemt de verantwoordelijkheid voor alle HR vraagstukken en periodieke verloningen.

3. Communicatie

Je kunt altijd je persoonlijke team benaderen via mail of telefoon. Ook zul je mobiele nummers ontvangen van enkele teamleden. Graag zouden we de dagelijkse HR vragen en/of opmerkingen ontvangen per mail op backoffice@backofficer.nl. Op deze manier ligt alles vast en kunnen meer teamleden sneller en efficiënter werken aan de vraag en oplossing.

4. E-uur software

In onze E-uur software verzorgen we samen alle onboardingen, invoer van de uren en delen we de nodige informatie. Ook is het personeelsdossier met overeenkomsten hier terug te vinden. Vanuit E-uur kun je creditchecks en proforma's aanvragen en vindt je alle management informatie en debiteuren overzichten. De uitzender, inlener en uitzendkracht werken allemaal vanuit hun eigen portal. Via de portal kunnen digitale handtekeningen worden gezet en akkoorden worden gegeven op bijvoorbeeld de uren.

5. Wekelijkse cyclus

Zie hierbij de wekelijkse cyclus. We verlonen natuurlijk ook 4-wekelijks en maandelijks. In dat geval zal de wekelijkse cyclus zich afspelen.

- Maandag:** uitzender ontvangt margeoverzichten + margefacturen
- Dinsdag:** vóór 12.00 uur aanleveren uren en gegevens voor verloning
debiteurenoverzicht
managementrapportage
- Woensdag:** vóór 12.00 uur volgen de proefloonstroken ter akkoord
vóór 15.00 uur akkoord geven op de proefloonstroken
om 16.00 wordt er verloond en gefactureerd
- Donderdag:** communicatie over eventuele correcties
- Vrijdag:** vóór 12.00 uur invoeren uitzendkrachten en inleners voor volgende week erop
vóór 12.00 uur wijzigingen plaatsingen doorgeven voor volgende week
verlonen en factureren van eventuele correcties

6. Jouw kostprijs & verkoopprijs

Binnen de uitzendbranche zijn we gewend om met omrekenfactoren te werken. BackOfficer heeft ervoor gekozen om met een fixed marge fee te werken van de omzet. Dit vinden we transparanter en eerlijker. Om makkelijk een verkooptarief te kunnen bepalen, werken we met voor-calculatorische rekenfactoren. Dit zijn factoren welke, onder normale omstandigheden, altijd leiden tot de afgesproken marge fee.

Voorbeeld

De afgesproken BackOfficer fee is bijvoorbeeld 6.5%. De rekenfactor wordt 1.66 o.b.v. ET-regeling inclusief afdekking ziekterisico. In dit voorbeeld kan de intermediair met factor 1.66 (op het bruto uurloon) rekenen om zijn verkooptarief (en marge) te bepalen. Vervolgens worden periodiek de na-calculatorische, oftewel de daadwerkelijke loonkosten gerapporteerd. Hierdoor is het mogelijk dat de fee voor BackOfficer afwijkt van de afgesproken 6,5% in dit voorbeeld. Bijvoorbeeld als er weinig ziekteverzuim is. In dit geval betekent dit dat de daadwerkelijk kostprijsfactor dus lager wordt dan 1.66 en dat de intermediair hiervoor gecompenseerd wordt door BackOfficer.

Inkoopprijs / verkoopprijs

Dus stel een medewerker moet 10,00 euro bruto gaan verdienen en jouw rekenfactor is 1.68, dan gaat deze medewerker jouw 16.80 euro kosten. Indien er pensioen, overuren, toeslaguren van toepassing zijn, volgen we opslagen of andere rekenfactoren. Zie hiervoor de prijslijst.

De verkoopprijs die bepaal jij zelf. Dus wanneer de medewerker 16.80 euro kost en jij verkoopt deze voor 22,00 euro, dan is jouw marge 5.20 euro per gewerkt uur. Deze marge keren wij wekelijks aan jou uit.

Brutoloon

Om het brutoloon te bepalen dienen we goed te kijken in welke CAO de inlener werkt of indien er geen CAO van toepassing is dienen we het loongebouw bij de inlener te checken. CAOloon.com kan ons daar ook bij helpen. De inlener is overigens verantwoordelijk voor het hanteren van het juiste brutoloon (zie ook inlenersbeloning).

B. Medewerkers & inleners

1. Creditcheck inlener

Graag verzoeken wij onze uitzenders via E-uur de creditcheck voor een inlener aan te vragen. Deze manier werkt het meest efficiënt en voorkomt communicatiefouten. Bij een creditcheck vragen we informatie zoals; het aantal medewerkers en het tarief. Zijn deze gegevens compleet dan vragen we de creditcheck aan bij onze kredietverzekeraar Atradius. Op deze manier kunnen we de facturen verzekeren en alles veilig financieren. Bij een faillissement zal de verzekeraar 90% uitkeren en heb je slechts 10% nog zelf aan te vullen. Indien een inlener niet te verzekeren valt dan kunnen we bekijken of BackOfficer met een eigen beoordeling alsnog een gedeelte kan verzekeren (in dit geval tot maximaal 25k). Met een eigen beoordeling gelden er aparte voorwaarden. Eén daarvan is dat een niet verzekerbare inlener de eerste factuur binnen de betalingstermijn dient te betalen. We stellen deze termijn doorgaans op maximaal 2 weken gezien het mogelijke risico. In zeer uitzonderlijke gevallen kunnen niet verzekerbare facturen toch in de financiering worden meegenomen. Het volledige risico is dan voor de uitzender.

2. Onboarding inlener & uitzendkracht

Om te kunnen uitzenden dienen we eerst de inlener en de uitzendkracht in E-uur in te voeren. De uitzender, de inlener en de uitzendkracht krijgen ieder een eigen portal in E-uur. BackOfficer maakt deze aan! Verder zijn complete dossiers van belang. Zonder dit kan er geen juiste verloning plaatsvinden. Dit betekent dat de onboarding van zowel uitzendkrachten als inleners geheel en correct afgerond dient te worden in E-uur voordat er verloont kan worden. Onze HR specialisten zullen er alles aan doen, natuurlijk in samenwerking met onze uitzenders, om dit te organiseren.

OPLOSSING INDIEN DOSSIER NIET IN ORDE IS: Mocht het een keer voorvallen dat een uitzendkracht aan het werk is terwijl er relevante zaken in het dossier missen, dan kunnen we werken met een voorschot. BackOfficer houdt dit in op de verloning zodra de documenten gereed zijn (max. binnen twee weken). De uitzender is (mede)verantwoordelijk voor het compleet maken van de dossiers en onboarding. Indien binnen twee weken dossiers niet compleet zijn dan stopt de bevoorschotting en wordt dit verreken met de uitzender. Een en ander gaat altijd in overleg met elkaar.

3. Aanmelden nieuwe inlener & uitzendkracht

Nieuwe uitzendkrachten / inleners dienen uiterlijk op de vrijdag, voorafgaand aan de werkweek, te worden aangemeld. Dus op vrijdag (week 1) aanmelden, (week 2) werken, woensdag (week 3) verloning en facturatie. ALTERNATIEF; een voorschot verwerken en deze de eerstvolgende week verrekenen.

4. Inlenersbeloning

De uitvraag Inlenersbeloning dient volledig ingevuld en ondertekend te worden in E-uur door de inlener. Indien gewenst kan BackOfficer op verschillende momenten in het proces ondersteuning bieden om deze inlenersbeloning correct ingevuld te krijgen.

5. CAOloon.com

Met CAOloon.com kunnen we assisteren om bij de betreffende vacature het juiste loon te vinden. Dit is van groot belang gezien een uitzendkracht het loon dient te ontvangen waar deze recht op heeft. De CAOloon.com tool is beschikbaar in de E-uur portal.

6. Proforma aanvragen

De uitzender kan via de E-uur portal een proforma berekening aanvragen. Er worden een paar vragen gesteld en vervolgens zal de backoffice de proforma opmaken. Belangrijk is hier wel dat het brutoloon overeenkomt met het brutoloon wat de inlener hanteert. Vervolgens kunnen we het nettoloon laten zien in de proforma net als andere noodzakelijke zaken. Vaak wil een uitzendkracht het nettoloon weten en dan is een proforma erg handig.

7. Arbeidscontract met uitzendbeding

Bij BackOfficer worden doorgaans arbeidscontracten gebruikt met uitzendbeding. Hier wordt zelden van afgeweken. Op deze manier stopt het contract indien er geen werk meer is bij de inlener of in geval van ziekte.

Er zal vooraf een contractduur worden afgesproken. In het contract zullen minimaal 4 vaste uren worden meegenomen. In het contract met uitzendbeding zijn er automatisch 2 wachtdagen voor de uitzendkracht meegenomen in geval van ziekte. Na 1 jaar hoeft geen vaste uren omvang te worden aangeboden. Daarnaast geldt het uitzendbeding voor 52 weken en dit betekent dat het leeglooprisico (wat normaal gezien na 1 jaar ontstaat) er niet is.

8. ET Regeling

BackOfficer is specialist in het toepassen van de ET regeling. We doen dit echter wel volgens de daarvoor bepaalde voorwaarden. Dit betekent dat er sprake moet zijn van bewijslast voor de uitruil van reiskosten (tankbonnen, vliegtickets etc.), maar ook bewijslast voor huisvesting (tweede woning) in het land van herkomst. Als laatste dient de huisvesting waar men in Nederland woont SNF te zijn goedgekeurd.

Zonder deze bewijslast kan er maar beperkt worden uitgeruild en is het voordeel voor de medewerkers alsook uitzender beperkt. De uitzender is verantwoordelijk voor een juiste aanlevering van deze gegevens.

Indien dit niet volledig en juist wordt gedaan

bestaat de mogelijkheid de ET voordelen terug te moeten draaien.

C. Uren & verloning

1. Aanleveren uren, declaratie, boetes etc..

Goedkeurde uren (en overige zaken) dienen uiterlijk dinsdagmiddag om 13.00 uur via E-uur te worden aangeleverd. Indien gewenst worden op woensdag voor 12.00 uur de proefloonstroken verstuurd. Deze proefloonstroken dienen uiterlijk voor 15.00 uur (op woensdag) te worden goedgekeurd zodat BackOfficer de facturatie en definitieve verloning kan draaien op woensdag. Donderdag zullen de lonen worden overgemaakt.

2. Bewijslast uren

Sommige inleners eisen diverse documenten ter onderbouwing van de uren en daarmee de facturen. Denk hierbij aan ondertekende urenstaten, weekbriefjes etc. Zonder correcte (en tijdige) aanlevering van deze documenten kan er niet verloont en gefactureerd worden.

OPLOSSING INDIEN ER GEEN TIJDIGE AANLEVERING IS: Mocht het een keer voorvallen dat sommige informatie mist dan kunnen we werken met een voorschot. BackOfficer houdt dit in op de verloning zodra de juiste informatie aangeleverd is. (max. binnen twee weken). De uitzender is (mede)verantwoordelijk voor het juist aanleveren van deze informatie. Indien binnen twee weken dossiers niet compleet zijn stopt de bevoorschotting en wordt dit verrekend met de uitzender.

Een en ander gaat altijd in overleg met elkaar.

3. Voorschotten

Er kunnen geen voorschotten gegeven worden zonder een correct BSN (geldig document). Zodra een voorschot gegeven wordt zijn we formeel aan het verlonen. Dit kan en mag niet plaatsvinden zonder een geldig BSN nummer van de uitzendkracht.

OPLOSSING INDIEN GEEN BSN EN DE UZK WIL TOCH EEN VERGOEDING? De uitzender mag zelf een voorschot geven aan UZK. Zodra documenten compleet zijn kan BackOfficer het voorschot inhouden op het loon en verrekenen met de marge van de uitzender.

4. Doorgeven wijzigingen

Wijzigingen in tarieven / plaatsingen / jobs etc. altijd uiterlijk vrijdag (week 1) voorafgaand aan de werkweek (week 2) doorgeven zodat de correcte gegevens met de verloning en facturatie (week 3) worden meegenomen. Anders bestaat de kans dat de wijzigingen in de verloning erna worden meegenomen.

5. Ziekmelding

Ziekmeldingen dienen tijdig bij BackOfficer gemeld te worden. Dit betekent op een reguliere werkdag dat de ziekmelding uiterlijk vóór 09.30 uur binnen moet zijn. Bij ploegen geldt dat de melding uiterlijk 3 uur vóór aanvang diensttijd binnen moet zijn.

6. Doorbetaling bij ziekte

Fase A medewerker:

1. Bij een ziekmelding vraagt de uitzender aan de uitzendkracht wat de verwachting is van de duur van de ziekte. Indien de verwachting is dat de uitzendkracht binnen 2 dagen weer aan het werk gaat gaan we deze NIET melden bij BackOfficer. Is de verwachting dat het langer kan duren dan wel graag meteen melden bij BackOfficer. Acture (onze partner in ziekte) verzorgt in opdracht van BackOfficer de ziektebegeleiding.
2. De uitzender dient na 2 dagen te controleren of uitzendkracht weer aan het werk gegaan is, en dit te melden aan BackOfficer. Dit kan gemakkelijk per mail aan; backoffice@backofficer.nl.
3. Is de uitzendkracht niet aan het werk gegaan, dan dient de uitzender dit kenbaar te maken aan BackOfficer en zal BackOfficer alsnog melding maken bij Acture.
4. De uitzender dient dit zelf goed bij te houden!
5. Indien de verwachting is dat de uitzendkracht langere tijd ziek is/blijft dan direct een melding maken aan BackOfficer die vervolgens alles in werking zet bij Acture.
6. LET OP: een ZW-uitkering kan maximaal 2 jaar duren ook als medewerker pas kort werkzaam is.
7. Dit betekent dat de uitzender dus vooraf goed de betreffende uitzendkracht dient te beoordelen op gezondheid en vitaliteit.

Fase B + C medewerker:

1. De uitzender vraagt de uitzendkracht wat de verwachting is van de duur van de ziekmelding.
2. Is de verwachting dat het kort durend is (1 week max.), dan geen melding aan BackOfficer maken.
3. Is de verwachting dat de ziekmelding langer duurt dan 1 week dan wel een melding maken aan BackOfficer die vervolgens alles in werking zet bij Acture.
4. De uitzender dient dit zelf goed bij te houden!
5. LET OP: een ZW-uitkering kan maximaal 2 jaar duren ook als medewerker pas kort werkzaam is.
6. Dit betekent dat de uitzender dus vooraf goed de betreffende uitzendkracht dient te beoordelen op gezondheid en vitaliteit.

7. Doorbetaling bij feestdagen

Toekenning feestdag

Als uit de uitzendovereenkomst niet duidelijk blijkt of de dag waarop de feestdag valt als vaste werkdag is aan te merken, wordt de uitzendkracht een feestdag toegekend als:

- de uitzendkracht in een periode van 13 weken voorafgaande aan de feestdag minimaal 7 keer op de betreffende dag in de week had gewerkt.
- de uitzendkracht nog geen 13 weken had gewerkt, maar wel meer dan de helft van het aantal gewerkte weken, op de betreffende dag in de week had gewerkt.

Geen arbeidsomvang of afwijkende arbeidsomvang bij doorbetalen feestdag

Heeft de uitzendkracht recht op feestdagdoorbetaling maar is er geen arbeidsomvang contractueel afgesproken of wijkt de werktijd structureel van de afgesproken arbeidsomvang af, dan hoort het gemiddeld aantal uur op de volgende manier te worden berekend:

Valt de feestdag bijvoorbeeld op een maandag, dan wordt er eerst gekeken op hoeveel maandagen er in de 13 voorafgaande maandagen is gewerkt. Vervolgens wordt het aantal uur dat gewerkt is op de maandagen gedeeld door het aantal dagen waarop gewerkt is.

8. Inhoudingen boetes / bekeuringen

Helaas komt het voor dat uitzendkrachten bekeuringen of boetes krijgen welke bij de uitzender op de deurmat komen. Deze kunnen we uiteraard inhouden bij de verloning, echter dient hiervoor wel de juiste bewijslast aangeleverd te worden. Zonder bewijslast kunnen er geen inhoudingen worden verricht. De uitzendkrachten moeten een machtiging tekenen zodat BackOfficer kan inhouden op het salaris. De Intermediair is verantwoordelijk om deze machtiging via E-uur te laten ondertekenen.

9. Scholingsfonds

Iedere uitzendkracht bouwt als het ware zelf een potje op voor scholing. Dit potje dekt de kosten voor scholing van de medewerker. Er zijn wel voorwaarden aan het scholingsfonds verbonden.

- Er dient een officiële factuur ingediend te worden bij BackOfficer voor de betreffende scholing
- De scholing is 1.02% van de loonsom van de fase A uitzendkracht
- Dit potje wordt opgebouwd naar gelang de uitzendkracht werkt
- De factuur dient op naam van Backoffice Salaris Groep B.V. te staan
- Scholing mag alleen gefactureerd worden indien het een officiële scholingsinstantie gaat
- Natuurlijk zal ook de scholing van toegevoegde waarde van de uitzendkracht moeten zijn

D. Facturatie & analyse

1. Margeoverzichten

Margeoverzichten worden uiterlijk op maandag aangeleverd. BackOfficer streeft ernaar om dit op vrijdag al te verzorgen echter is dit mede afhankelijk van het aantal correcties dat er na de verloning van woensdag nog plaatsvindt. Indien het margeoverzicht geaccordeerd wordt door de uitzender wordt uiterlijk maandagmiddag de margefactuur opgemaakt en de marge uitgekeerd.

2. Managementrapportage

BackOfficer draagt zorg voor de wekelijkse margerapportage waarin de omzet, loonkosten en marges transparant worden weergegeven. Deze rapportages worden uiterlijk dinsdagmiddag ge-upload in E-uur. Ditzelfde geldt voor een overzicht van de openstaande debiteurenlijst van de inleners.

3. Debiteurenbeheer

Binnen BackOfficer hebben we een proactieve debiteuren afdeling. Zij doen er alles aan om onze inleners tijdig te laten betalen en zo het risico voor zowel onze uitzenders als voor ons te beperken. Bij een nieuwe inlener wordt altijd bij de eerste factuur contact opgenomen of alles in goede orde ontvangen is en of we tijdig de eerste betaling mogen ontvangen. Vervolgens hebben we een strak schema waarin, indien nodig, herinneringen en aanmaningen worden verstuurd en/of telefonisch contact wordt gezocht. Zodra het erop lijkt dat een inlener niet (tijdig) gaat betalen zal er altijd overlegd worden met de uitzender. De praktijk leert dat de uitzender vaak via een andere contactpersoon nog wel het e.e.a. voor elkaar krijgt.

Mocht na 60 dagen na vervaldatum nog steeds geen betaling zijn verricht, zijn wij verplicht het dossier uit handen te geven aan onze kredietverzekeraar Atradius. Zij gaan vervolgens een incasso traject opstarten met mogelijk een faillissement aanvraag tot gevolg. In dit traject zullen wij de uitzender goed op de hoogte houden van eventuele vorderingen. Uiteindelijk leiden dit soort trajecten vaak tot betaalafspraken waarbij de kosten en rente voor rekening inlener komen.

4. Evaluatie

BackOfficer streeft naar duurzame samenwerking met haar uitzenders! Proactief zullen evaluatie momenten worden ingepland om zaken te bespreken en samen te bekijken hoe processen nog beter en fijner kunnen verlopen. Nog meer tevredenheid bij onze klanten, daar gaan wij voor.

BackOfficer[®]

regelt het gewoon

www.backofficer.nl | 085-0761410 | info@backofficer.nl